

надання послуг. Проведення таких заходів можуть посприяти більш активному залученню співробітників організації соціальної сфери до участі у розв'язанні поточних робочих проблем та укріплення їхньої співпраці. Здійснення регулярного спілкування з персоналом, який надає послуги, повинне стати обов'язковим правилом для керівництва організації соціальної сфери. Для проведення такого спілкування необхідно використовувати відповідну інформаційну систему з метою ефективного налагодження процесу надання послуг.

2.3. Етичні дилеми у теорії та практиці соціальної роботи

Етична дилема: сутнісна характеристика

Практика соціальної роботи є джерелом багатьох етичних питань та дилем. Соціальна нерівність, насильство чи маргінальність, поміж інших соціальних проблем, фактично підривають фундаментальні принципи свободи, рівності, поваги до гідності людини та соціальної справедливості. Крім того, неоднозначність моральних установок, залежно від суспільних контекстів, походження та соціальних груп, до яких вони належать, систем переконань, робить етичне позиціонування в практиці соціального втручання складним і неоднозначним (Gonin, 2022³¹⁹).

Етична дилема (від грец. «di(s)» – двічі та «lemma» – припущення) – це ситуація, в якій людина стикається з двома варіантами вибору, при цьому вибір одного з них порушує один набір моральних приписів, а вибір іншого порушує інший набір. У сучасних наукових розвідках часто йдеться про етичні чи моральні дилеми, які також називають «конфліктами цінностей» – ситуації, коли цінності та принципи вступають у конфлікт та ускладнюють прийняття рішень. Подолання етичної дилеми завжди пов'язане з труднощами вибору, психологічним дискомфортом, іноді складним внутрішнім конфліктом. При цьому відсутність готових засобів та алгоритмів у вирішенні етичних дилем, чітких критеріїв морального вибору взагалі

³¹⁹ Gonin, A., Guissard, M., Antoniadis, A., Plante, F. (2022). *Éthique et travail social. Nouvelles voies pour la pensée et pour l'action*. Presses de l'Université du Québec.

та, загалом, правильності морального вибору, є складним професійним завданням.

Як зазначає Р. Лаврецький, «етична дилема в соціальній роботі – це ситуація, у якій соціальний працівник, здійснюючи певний вчинок чи приймаючи рішення, змушений визначити для себе пріоритети: норми професійної етики або особисті моральні переконання (суспільний запит, вимоги керівництва тощо). Етична дилема виникає в ситуації, коли всі альтернативні рішення чи варіанти поведінки мають негативні моральні наслідки, коли важко відрізнити хороше від поганого, добро від зла» (Лаврецький, 2012³²⁰). Таким чином, у соціальній роботі етичні дилеми виникають, коли соціальні працівники стикаються з рішеннями, які вимагають від них зважування можливих ризиків, переваг і шкоди, прав і обов'язків у різних підходах і діях, які фахівці застосовують щодо людей, з якими вони працюють. Загальна декларація етичних принципів соціальної роботи (Global Social Work Statement of Ethical Principles) описує загальну структуру зобов'язань та очікуваної поведінки соціальних працівників, базованих на основних цінностях прав людини, справедливості та професійної чесності. У кожній країні професійні асоціації соціальних працівників намагаються просувати етичні кодекси та етичні практики відповідно до міжнародного етичного стандарту.

С. Дуглас класифікує етичні дилеми у соціономічних професіях за походженням:

– *Дилеми компромісу* виникають у ситуаціях вибору технологій чи методик втручання: традиційних, вже перевірених чи інноваційних, які можуть дати кращий результат, але є неперевіреними та ризикованими.

– *Дилеми кордонів* виникають у ситуаціях, коли фахівець ризикує перевести професійні стосунки у статус емоційно близьких.

– *Дилеми відданості* змушують фахівця замислитися над тим, чи прагне він і далі працювати в межах конкретної методики чи хоче спробувати щось нове.

– *Дилеми ролей* вимагають визначення із напрямком власної діяльності: наставник чи терапевт, науковець чи практик.

³²⁰ Лаврецький, Р. В. (2017). Етичні дилеми в соціальній роботі. *Молодий вчений*, 12, 81–86.

– *Дилеми відповідальності* стосуються вибору ступеня особистої відповідальності за благополуччя клієнта.

– *Дилеми безвиході*, коли очевидною стає недоцільність подальшої роботи, однак фахівцю з різних причин складно наважитись на її завершення³²¹.

В. Горбунова до переліку етичних ризиків професійної діяльності фахівців допомагаючих професій відносить також проблеми подвійних стосунків, фінансових зобов'язань, професійної компетентності, непрофесійної поведінки колег, сексуальних домагань, ризикованих втручань, рекламування власної практики, призупинення і завершення соціального втручання (переведення клієнта до іншого фахівця) тощо (Горбунова, 2008, с. 3–5³²²). Авторка також описує алгоритм прийняття рішення у ситуації етичної дилеми (Рис. 1).

Р. Лаврецький до основних причин виникнення етичних дилем у соціальній роботі відносить:

– конфлікт між особистими та професійними цінностями соціального працівника;

– двозначність професійних ситуацій і невпевненість фахівця у правильному виборі чи рішенні;

– конфлікт між обов'язками соціального працівника та очікуваннями клієнта;

– конфлікт між професійними знаннями соціального працівника та правами клієнта;

– труднощі із поінформованістю та обізнаністю учасників професійної взаємодії;

– відмінності релігійних поглядів соціального працівника і клієнта;

– соціокультурні відмінності учасників соціальної взаємодії;

– труднощі з розподілом обмежених ресурсів;

– проблеми вибору ефективного методу втручання тощо (Лаврецький, 2012³²³).

Етичні дилеми соціальної роботи не є однаковими через соціокультурні та світоглядні відмінності у різних країнах. Попри це

³²¹ Douglas, S. (2005). *Clinical Dilemmas in Psychotherapy: A Transtheoretical Approach to Psychotherapy Integration*. New York: Hardcover.

³²² Горбунова, В.В. (2008). Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги. *Практична психологія та соціальна робота*, 8, 3-5.

³²³ Лаврецький, Р. В. (2017). Етичні дилеми в соціальній роботі. *Молодий вчений*, 12, 81–86.

можна виокремити етичні дилеми, які рано або пізно виникають у практичній соціальній роботі незалежно від національного контексту, тому соціальний працівник має бути обізнаний із ними і готовий до їх подолання: маніпулювання, приватна конфіденційність та інтереси суспільства, самовизначення та незалежність клієнта, необхідність говорити правду та інтереси одержувача соціальних послуг, колегіальність та розголошення інформації при пошуку та прийнятті рішень, дотримання прав та благополуччя людей, рівність та нерівний розподіл обмежених ресурсів, особисті та професійні цінності соціального працівника тощо.

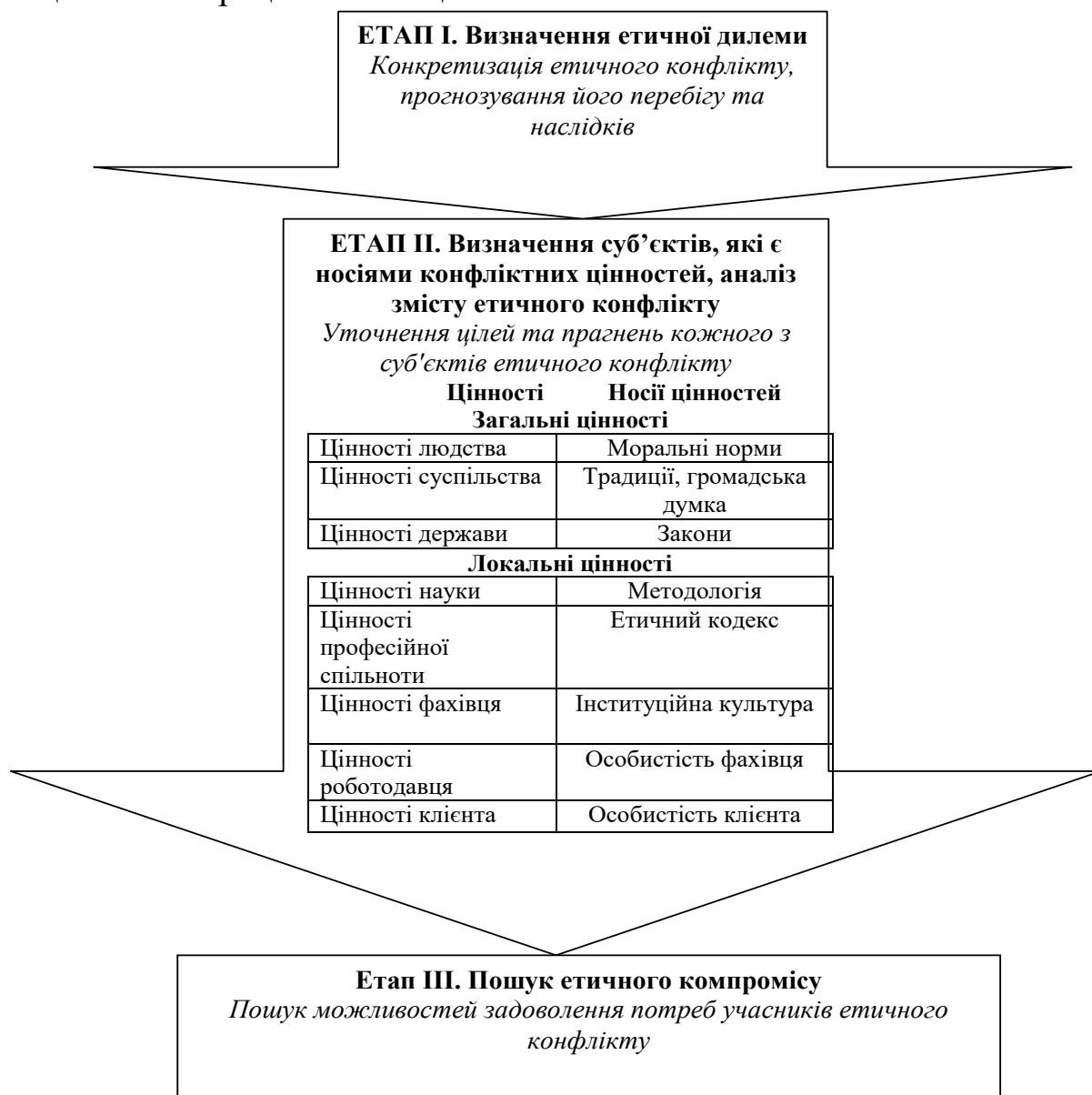


Рис. 1. Алгоритм прийняття рішення у ситуації етичної дилеми
 (Горбунова, 2008, с. 4³²⁴).

³²⁴ Горбунова, В.В. (2008). Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги. *Практична психологія та соціальна робота*, 8, 3-5.

На рис. 2 унаочнені пріоритети при вирішенні етичних дилем у соціальній роботі (Семигіна, 2020, с. 36³²⁵):



Рис. 2. Пріоритети при вирішенні етичних дилем у соціальній роботі

Етика будь-якої професійної діяльності, в тому числі й соціальної роботи, є складним феноменом з різних причин. У процесі втручання можуть виникати ситуації, коли різні етичні принципи вступають у конфлікт, наприклад, повага до приватного життя однієї особи може суперечити обов'язку захищати іншу особу в небезпеці.

Контексти, в яких практикується соціальна робота, можуть бути складними, і в той же час хаотичними. У суспільстві, де безлад виникає через неусталені інституційні практики, може бути складно визначити найкращий спосіб задоволення потреб людей. У таких випадках етична рефлексія допомагає фахівцю належним чином позиціонувати себе.

Соціальна робота часто передбачає роботу в кризових ситуаціях. Це може ускладнити прийняття рішень згідно етичних стандартів через часову обмеженість, яка не сприяє обдумуванню та

³²⁵ Семигіна, Т. (2020). *Сучасна соціальна робота*. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму.

обговоренню алгоритмів професійного втручання, оскільки воно є екстреним.

Особисті цінності та переконання соціальних працівників можуть конфліктувати з цінностями та переконаннями їхніх клієнтів. Це може порушувати загалом необхідний нейтралітет і об'єктивність, яких і так завжди важко досягти на практиці.

Практика соціальної роботи часто має справу з ситуаціями, в яких немає однозначного рішення проблемного питання чи ситуації. Здебільшого для прийняття відповідного етичного рішення необхідно враховувати багато різних факторів, що робить практичну діяльність соціального працівника складною та почасти етично суперечливою.

Етичні дилеми безпосередньо пов'язані з цінностями соціальної роботи, які лежать в основі її **етичних принципів**:

1. Повага до гідності та цінності кожної людини: соціальний працівник прагне сприяти благополуччю кожної людини та правам окремих людей, а також зобов'язується поважати їхню гідність та автономію.

2. Недискримінація та рівність: соціальний працівник має бути зосереджений на рівних можливостях клієнтів та недискримінації, повинен прагнути задовольнити потреби всіх, не намагаючись класифікувати людей або надавати їм перевагу один перед одним.

3. Конфіденційність та повага до приватного життя: соціальний працівник поважає приватне життя та конфіденційність клієнтів, не розповсюджує їхню особисту інформацію.

4. Відповідальність і прозорість: соціальний працівник має бути відповідальним і прозорим у своїх діях та рішеннях. Будучи відповідальним перед людьми, яким він прагне допомогти, він бере на себе відповідальність за свої дії та може їх обґрунтувати та пояснити.

5. Професійна етика: соціальний працівник звертається до етики своєї професії. Це вимагає дотримання встановлених етичних професійних стандартів.

6. Загальне благо: соціальний працівник має прагнути покращити добробут суспільства в цілому, він прагне сприяти соціальній інтеграції за допомогою солідарних практик. Він пильно стежить за рівними можливостями для всіх і, зокрема, для клієнтів, супровід яких він здійснює³²⁶.

³²⁶ Dubasque, D. (2023). L'éthique en travail social: une pratique exigeante. <https://dubasque.org/lethique-en-travail-social-une-pratique-exigeante/>

Слід пам'ятати, що етичний вибір соціального працівника залежить від особи одержувача соціальних послуг, його цінностей та норм, потреб та можливостей тощо; від особистості самого соціального працівника, його професіоналізму, життєвого досвіду, моральних, життєвих цінностей тощо; від специфіки ситуації, що склалася; від нормативно-правової, матеріально-технічної, інформаційної та іншої бази соціального обслуговування тощо. Однак, здійснюючи свій вибір, соціальний працівник не повинен порушувати закон і нехтувати загальнолюдськими цінностями. Соціальному працівнику необхідно застосовувати положення Кодексу етики не механічно, а гнучко, творчо, враховуючи специфіку людини, що потребує допомоги, та її ситуації, традицій організації, середовища, в якому працює фахівець тощо. Творче застосування етичного кодексу багато в чому залежить від професіоналізму соціального працівника, його бажання постійно самовдосконалюватись та підтримувати високу якість соціального обслуговування.

Маніпуляції у соціальній роботі
--

Маніпуляція в сучасному суспільстві є однією з найважливіших форм соціальної комунікації та невід'ємною складовою життя будь-якої людини незалежно від віку, статі, соціального статусу, фаху, досвіду. Навіть якщо ми самі намагаємося не маніпулювати, усе-одно постійно стаємо об'єктом маніпулятивного впливу, не усвідомлюючи цього. Наукові дискусії щодо сутності, механізмів, стратегій маніпулятивного впливу та протистояння йому тривають не одне десятиліття, однак особливого масштабу вони набули в сучасну епоху інформаційних технологій, домінування засобів масової інформації як інструменту формування суспільних установок, поведінкових норм та ціннісних орієнтацій, інтенсифікації людських взаємин у різних сферах життєдіяльності через ускладнення соціальної комунікації, поглиблення зв'язків між різними професіями, трансформацію людського мислення та сприйняття під впливом численних суспільних та психологічних чинників.

Маніпуляція здійснює вплив на усі сфери психіки її об'єкта: потребово-мотиваційну (знання, переконання, ціннісні орієнтації, потяги, бажання); інтелектуально-пізнавальну (відчуття, сприйняття,

уява, пам'ять і мислення); емоційно-вольову (емоції, почуття, настрої, вольові процеси); комунікативно-поведінкову (характер і особливості спілкування, взаємодії, взаємовідносин, міжособистісного сприйняття) сфери. Зважаючи на це, важко недооцінити значення маніпуляцій як у приватному житті, так і у професійній діяльності людини. Особливо це стосується професій типу «людина-людина», так званих соціономічних професій, метою яких є підтримка, розвиток соціального життя людини, гармонізація стосунків у суспільстві, аналіз та прогнозування розвитку та наслідків соціальних процесів (Буркова, 2010³²⁷). Соціономічні професії ще називають комунікативними, оскільки в їх основі лежить комунікація, а маніпуляція найчастіше здійснюється саме у комунікативному процесі через словесні та поведінкові форми. Маніпуляції не регулюються нормативними актами, тому дуже часто залишаються поза межами нормативного регулювання і залишають необмежений простір для зловживань, що дозволяє вивчати проблему маніпулятивного впливу не лише у психологічній, але і в етичній площині.

Тривалий час проблема маніпулятивного впливу піднімалася винятково у проблемному полі політології та психології. Цим пояснюється зацентрованість дослідників лише на окремих аспектах проблеми, коли не враховувався закономірний історичний розвиток даної форми соціальної взаємодії. Маніпуляція, її сутність, форми та механізми протистояння маніпулятивному впливу є предметом наукових досліджень зарубіжних та вітчизняних учених: Е. Берна (E. Bern), Е. Шострома (E.L. Shostrom) (міжособистісні маніпуляції та психологічні труднощі їх виявлення), Г. Шиллера (H. Schiller), Б. Бессонова (маніпулятивний вплив ЗМІ на формування особистісних та суспільних установок), Г. Грачова, І. Мельника (технологічні аспекти маніпуляцій), Р. Чалдіні (R.V. Cialdini), В. Панкратова (маніпуляції у спілкуванні та протистояння їм), Є. Доценко (психологічний аналіз сучасного стану проблеми міжособистісних маніпуляцій). На сучасному етапі спостерігається тенденція до зростання наукової зацікавленості проблемою маніпуляцій у контексті досліджень професійного вигорання та професійної деформації фахівців (М. Воронцова, Т. Бандюгова,

³²⁷ Буркова, Л.В. (2010). Визначення класу соціономічних професій. *Практична психологія та соціальна робота*. 7. 68–73.

Л. Деточенко, Л. Кайгородова, М. Нікуліна). Попри певні наукові напрацювання у даному напрямку все ж залишається недослідженим питання використання маніпуляцій у сфері соціальної роботи.

Вважаємо за доцільне розкрити сутність поняття «маніпуляція» («маніпулятивний вплив»), щодо якого між науковцями немає суттєвих розбіжностей. Найчастіше під маніпуляцією розуміють прихований вплив з метою здійснення управління і встановлення контролю, експлуатації індивіда, використання його в якості об'єкта (Д. Волкогонов, Дж. Рудіков, Е. Шостром, О. Йокояма та інші).

Е. Шостром вважає схильність до маніпуляцій природною особливістю кожної людини, зумовлену наявністю невротичної схильності (Shostrom, 1967³²⁸). При цьому характерними ознаками будь-якої маніпуляції за Е. Шостромом є:

1. Неочевидний, прихований характер.
2. Використання обману, перекручування фактів, блефу.
3. Використання іншої людини у своїх цілях.

4. Установка на домінування над іншими, на право управляти, контролювати, примушувати (Shostrom, 1967³²⁹).

За Дж.К. Саймоном за будь-якою маніпуляцією приховуються агресивні наміри, замасковані зовнішньою доброзичливістю, чудове знання людської психології та її вразливих місць, готовність до нанесення шкоди індивіду шляхом маніпуляцій (Simon, 1996³³⁰).

Аналіз літературних джерел з проблеми дослідження (Е. Шостром, Дж.К. Саймон, Б. Бессонов та інші) демонструє переважно усталене негативне ставлення науковців до використання будь-яких маніпуляцій у професійній діяльності в цілому і соціальній роботі, зокрема, де маніпулятивний вплив можна розглядати з двосторонньо: з одного боку, соціальний працівник виступає суб'єктом маніпуляції, з іншого – його об'єктом. У соціальній роботі негативну оцінку маніпулювання будь-якого роду певною мірою можна пояснити відсутністю кореляції між використанням маніпулятивного впливу та етичними цінностями та принципами соціальної роботи як фаху, де основним об'єктом впливу є здебільшого людина у складних життєвих обставинах, що робить її

³²⁸ Shostrom, L.E. (1967). *Man, the Manipulator: The Inner Journey from Manipulation to Actualization*. Abingdon Press; First Edition, 18.

³²⁹ Там само, 12–48.

³³⁰ Simon, G.K (1996). *In Sheep's Clothing: Understanding and Dealing with Manipulative People*. A.J. Christopher.

вразливою і часто надміру сприйнятливою для зовнішніх чинників. Відповідно, будь-яка дія з ознаками маніпуляції сприймається як зловживання слабкою позицією клієнта навіть попри «добрі» наміри фахівця. За таких умов у соціального працівника може виникнути відчуття вищості, зверхності по відношенню до клієнта, що нібито дає право робити вибір замість нього (*Jeux d'influences: la face cachee necessaire au Travail Social*, 2019³³¹). Таким чином, маніпулятивний вплив суперечить етичній професіограмі соціального працівника, яка передбачає наявність у фахівця соціальної роботи емпатійності, гуманності, безкорисливості, готовності до підтримки людської гідності та благополуччя, спрямованості на захист фізичної, психологічної, емоційної та духовної цілісності та добробуту кожної людини шляхом захисту та відстоювання інтересів окремих осіб і груп в суспільстві та уникнення заподіяння будь-якої шкоди клієнтам (*The Code of Ethics for Social Work*, 2019³³²). У той же час, іноді толеруючи ставлення до маніпуляцій, це обґрунтовують необхідністю застосування більш жорстких засобів впливу щодо так званих «агресивних» та «пасивних» клієнтів соціальної роботи (споживачів ін'єкційних наркотиків, алкоголіків, домашніх аб'юзерів, неблагополучних сімей), коли вирішення чи бодай фасилітація проблеми для соціального працівника є часто важко досяжним завданням.

Попри існування численних чинників маніпуляцій (просування своїх власних цілей і особистої вигоди, бажання влади і переваги у міжособистісних взаєминах, прагнення контролю над ситуацією, підвищення самооцінки за рахунок домінування над іншими, маніпуляція як розвага тощо) серед основних *причин маніпуляцій у соціальній роботі* можемо виокремити:

1. Пріоритетність кінцевого результату над засобами його досягнення.

Поширена думка, що заради блага клієнта є припустимими будь-які дії, навіть не погоджені з ним, та вчинені потай чи всупереч його волі. При цьому непряме спонукання клієнта соціальним працівником до певних дій розглядається як необхідний захід, доцільність якого для самого фахівця є незаперечною. У цьому контексті

³³¹ *Jeux d'influences: la face cachee necessaire au Travail Social!* (2019). Retrieved from <http://www.provincedeliege.be/en/evenement/12/10563>

³³² *The Code of Ethics for Social Work* (2019). Retrieved from <https://www.basw.co.uk/about-basw/code-ethics>

«сприятливим» фактором для появи маніпуляцій є інтроекція – схильність клієнтів соціальної роботи у силу вразливості своєї позиції до надмірної сприйнятливості до суджень, способів поведінки думок, ідей, пропозицій соціального працівника, який підсвідомо наділяється особливими повноваженнями. Наслідком інтроекції є переорієнтація клієнта на цінності соціального працівника, що в свою чергу запускає механізм «приєднання» і полегшує маніпуляцію (Ferenczi, 2002³³³).

2. Професійна або особистісна криза.

Маніпулятивні стратегії взаємодії з оточенням можуть бути наслідком життєвої чи професійної кризи соціального працівника, вихід з якої може набувати деструктивних форм. Незадоволеність соціальним чи професійним статусом, особистісна незадоволеність можуть підштовхувати фахівця до пошуку менш затратних способів виконання професійних обов'язків порівняно із підвищенням кваліфікації, зміною професійного статусу, перекваліфікацією тощо.

3. Невміння відрізнити маніпулятивні стратегії впливу від мотиваційних.

У сучасній психолого-педагогічній науці поняття «мотивація» завжди розглядається як результат взаємодії особистості та ситуації. Мотивація являє собою актуальну спрямованість на якусь мету, мотиваційну тенденцію, для пояснення якої необхідно залучати як ситуативні, так і особистісні фактори. Відповідно, мотивація – це сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до діяльності, задають її межі та форми й надають спрямованість, орієнтовану на досягнення певних цілей (Heckhausen, 2012³³⁴). Як наслідок, при мотивації індивід залишається суб'єктом і водночас об'єктом діяльності, тоді як при маніпуляції індивід стає лише засобом для реалізації прихованих інтересів і потреб маніпулятора без урахування інтересів волі й бажань об'єкта маніпуляції. У результаті такої підміни об'єкт маніпуляції починає усвідомлювати чужі спонукання і наміри як свої власні, тобто, формується механізм інтроекції. І мотивація, і маніпуляція орієнтовані на задоволення потреб, тому можна припустити, що під

³³³ Ferenczi, S., Balint, M., & Mosbacher, E. (2002). *Final Contributions for the Problems and Methodes of Psycho-Analysis*. London: Carnac.

³³⁴ Heckhausen, H. (2012). *Motivation and action*. Springer Science & Business Media.

час мотивації суб'єкт здійснює маніпулятивний вплив, який може суб'єктивно сприйматися як мотивація (Зима, 2017³³⁵).

У той же час знання форм і стратегій мотиваційного та маніпулятивного впливу є важливим інструментом діагностики цих процесів.

Можемо стверджувати, що питання застосування маніпулятивного впливу у професійній діяльності соціального працівника є значною мірою етичною дилемою, зважаючи на те, що маніпулювання суперечить етичним принципам соціальної роботи навіть у ситуаціях, коли нібито користь для клієнта є більшою, ніж шкода. Суперечність між ставленням соціальних працівників до маніпуляції як соціального явища і наявністю практичного досвіду їх використання свідчить про певні прогалини у обізнаності практиків соціальної роботи з етичними засадами взаємодії з клієнтами. Для вирішення існуючої ситуації, на нашу думку, потрібне посилення уваги до формування комунікативної компетентності соціального працівника у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців за рахунок введення відповідних змістових модулів у навчальні програми навчальних дисциплін, насамперед, «Основи професійної комунікації», «Основи PR», «Етика професійної діяльності» тощо.

У нашому дослідженні ми приділили пріоритетну увагу аналізу маніпулятивного впливу з боку соціального працівника, який має для цього значно більше можливостей та інструментарію порівняно з клієнтом. Попри це вважаємо, що маніпуляції з боку клієнта фахівця соціальної роботи є перспективним і цікавим напрямом наукового дослідження в контексті необхідності оволодіння фахівцем соціальної роботи стратегіями протистояння маніпулятивним впливам, що є важливою складовою професійної компетентності соціального працівника, запорукою його психологічного здоров'я і профілактикою професійного вигорання та деструкції. Окремим напрямом досліджень, на нашу думку, може також стати досить поширена проблема маніпулювання у суспільстві статусом соціальної роботи як фаху, що має винятково прикладне, обслуговуюче значення, спрямованого на вирішення побутових проблем, а соціального працівника – як представника низькооплачуваної та малопрестижної професії. Наслідком такого підходу є спрощене

³³⁵ Зима, О.Г. (2017). Мотивація і маніпуляція як інструменти впливу на людину. *Економіка та суспільство*, 13, 474-480.

розуміння завдань та функцій соціальної роботи, зниження статусу соціального працівника в суспільстві.

Самовизначення та автономія клієнта у соціальній роботі крізь призму основних теорій та підходів до клієнтства

Одна з базових цінностей соціальної роботи – благополуччя клієнтів – тісно пов'язана із проблемою патерналізму, що толерує опікунську модель взаємодії соціального працівника та клієнта,

втручання у його бажання чи свободу для його ж власного блага. В інтересах клієнта, для захисту його від себе ж самого патерналізм вважає за можливе обмежувати саморуйнівні дії клієнта, зобов'язувати його приймати послуги проти волі, приховувати від клієнта інформацію чи дезінформувати його тощо. Такий підхід в сучасних умовах сприймається неоднозначно і викликає суперечки про межі допустимості патерналізму, який руйнує автономію та право клієнта на самовизначення. З одного боку, вважається за можливе надати клієнту право на певні форми саморуйнівної та ризикованої поведінки, з іншого – соціальні працівники відповідальні за захист клієнтів від них самих у разі неадекватного сприйняття реальності останніми. Ця етична дилема пов'язана з самовизначенням клієнта та його здатністю усвідомити своє становище та прийняти оптимальне рішення в тій чи іншій ситуації.

Сьогодні патерналістська модель соціальної роботи втрачає свої позиції. У практику соціальної роботи впроваджується принцип поінформованої згоди, що перетворює клієнта з пасивного одержувача послуг та об'єкта для маніпуляцій на партнера соціального працівника. Це передбачає спільне прийняття соціальним працівником і клієнтом рішення про допомогу та визнання того факту, що обидві сторони вносять щось суттєве у взаємно прийнятний та ефективний характер співпраці. Дійсно, лише клієнт знає свої цінності, які набувають вирішального значення в оцінці очікуваних результатів допомоги. Більшість людей зацікавлені в тому, щоб самостійно приймати рішення, що впливають на їхнє життя. Самовизначення людини є однією з найвищих цінностей, і соціальна робота не повинна бути винятком.

Саме клієнт знаходиться у самому центрі соціальної роботи. Клієнт є найбільш істотною підставою чи метою всього процесу надання допомоги і це стосується всіх допомагаючих професій. Уся

система соціальної роботи може бути визначена як така, що вибудовується навколо конструкту «клієнт».

Відхід від патерналістської моделі соціальної роботи проявляється в тому, що сьогодні клієнт розглядається як партнер фахівця з соціальної роботи, він відіграє головну роль у формуванні змістового наповнення соціальної роботи. Соціальна робота вважається коректною, якщо вона виходить із визнання суб'єктності клієнта, і оцінюється негативно, якщо перетворює клієнта просто на об'єкт допомоги.

Нерівноправність та несамостійність клієнта в соціальній роботі першопочатково була закладена у самому визначенні поняття «клієнт». Зазвичай клієнтом соціальної роботи вважають індивіда, групу людей, сім'ю, громаду, які не можуть самостійно подолати свої проблеми, вийти з життєвої кризи, функціонувати самостійно і тому потребують допомоги фахових соціальних працівників.

На противагу клієнту, соціальний працівник – це людина без проблем, принаймні, очевидних, фахівець, який надає допомогу особі, яка має проблему чи кілька проблем. У такій ситуації соціальний працівник почувається більш позитивно: він має знання та досвід вирішення проблем на відміну від неспроможного клієнта. Практика спілкування з представниками депривованих верств населення лише закріплює це розуміння. Відбувається міфологізація понять «клієнт» та «соціальний працівник», «соціальна робота» в цілому та дистанціювання соціальних працівників від клієнтів.

Міфологія вітчизняної соціальної роботи наразі ще доволі часто представляє клієнта соціальної роботи як слабкого, безпорадного споживача, і залучення такого клієнта до партнерських відносин, звичайно ж, утруднене. Ця тенденція породила у наукових колах критику концепцій клієнта соціальної роботи, в результаті чого досягнуте розуміння, що абстрактного клієнта соціальної роботи не існує, але окремий випадок клієнта чи групи клієнтів соціальної роботи мають розглядатися у соціальному, культурному та економічному контекстах. Стан клієнтства – не єдиний стан, який переживає людина упродовж життя, існує безліч станів, статусів і процесів, які можуть бути більш чи менш значущими для індивіда. В останні кілька років активно обговорюється питання про те, що дослідження мають бути все більш сконцентрованими на історії життя клієнта, точніше історії клієнтства конкретної людини або

групи. Дуже важливим є те, що соціальний працівник та клієнт разом конструюють цей процес та стан – клієнтство.

У сучасній соціальній роботі досліджують клієнта з різних концептуальних позицій. Найчастіше акцентується увага на контролі та управлінні клієнтом. При такому підході соціальна робота завжди класифікує людей для того, щоб керувати ними та робити їх більш відповідними політиці держави та окремої соціальної служби. Ця класифікація часто негативна і заснована на визначенні недоліків і проблем клієнта, позиціонує соціальних працівників ієрархічно вище клієнтів і дозволяє їм управляти ними.

Індивід стає клієнтом соціальної роботи, коли він вступає або змушений вступити у взаємодію із соціальним працівником та соціальною установою, яку той представляє. Клієнтство може бути засноване на відносинах віч-на-віч, але також може бути представлене більш невизначено, наприклад, різними способами розуміння клієнта в контексті культурного та організаційного розвитку.

У контексті дискусій щодо концепту клієнтства в соціальній роботі виокремився напрям досліджень, що базується на використанні соціолінгвістики. Так, поряд з поняттям «клієнт» і як альтернатива йому пропонують поняття «користувач соціальної служби» та «споживач соціальних послуг». Відмінність між цими дефініціями суттєва, оскільки вони відповідають різним типам відносин суб'єктів соціальної роботи, а також відображають різні етичні зобов'язання учасників взаємодії. Категорія «користувач» добре підходить для опису клієнтства в державі загального блага, заснованому на соціальних правах. Користувач є повністю уповноваженим громадянином, який може очікувати та вимагати послуги певного виду та рівня. Споживач послуг відноситься більше до людини активної в ринкових умовах, коли вибирає обслуговування з найкращою ціною/якісною пропозицією.

У соціальній роботі часто виникає спокуса спростити відносини й уявити клієнта пасивним об'єктом роботи, а соціального працівника – суб'єктом, приписавши йому найбільшу активність у процесі втручання та можливість приймати рішення. Таке бачення призводить до нерівноправної взаємодії між соціальним працівником та клієнтом, що останнім часом виливається в рух «залучення користувачів» до надання їм допомоги, коли клієнт – повноправний учасник процесу

здійснення соціальної роботи, наділений суб'єктивністю нарівні з соціальним працівником. Оточення клієнта також наділяється правами, яких їм не надавав раніше жоден підхід до вивчення соціальної роботи.

Продуктивним є використання конструктивістського підходу до визначення основних категорій клієнтів. Саме невизначеність основних понять, на думку прихильників конструктивістського підходу, породжує соціальні проблеми. Конструкціонізм підкреслює поняття «договірне клієнтство» замість універсального. Клієнт не є клієнтом все життя, тому ми повинні говорити про клієнтство, відокремлене від індивіда. Конструктивістський підхід представляє соціальні проблеми не як об'єктивно існуючу умову, що загрожує суспільству, але як процес висування різними групами тверджень, вимог щодо умов, які визначаються цими групами як загрозові для них і суспільства.

Застосування конструктивістського підходу до процесу надання допомоги описав Н. Партун у статті «Конструювання практики соціальної роботи» (Parton, 2005)³³⁶. На його думку, соціальна робота – це процес «зіткнення» соціального працівника та клієнта. Отже, визначенню підлягають, передусім, поняття «соціальний працівник», «клієнт» та «процес спілкування». Автор зазначає, що поняття «соціальний працівник» та «клієнт» неавтономні, але взаємопов'язані. Вони знаходять контекст свого визначення у кожному конкретному виді взаємодії. Більшість професіоналів у сфері соціальної роботи досі ігнорують вплив клієнтів на соціальну роботу, розглядаючи останніх лише як об'єкти впливу. Насправді ж клієнти частково конструюють діяльність через процес, у якому вони стають специфічними дійовими особами під назвою «клієнти». Процес, який створює клієнта, конструюється сам собою, оскільки залежить від загального розуміння сутності соціальної роботи. З цієї точки зору, соціальна робота – це рефлексивний процес, в якому клієнт змінює і соціального працівника, і саму сутність соціальної роботи, і в результаті також змінює і теорію соціальної роботи.

Автор пропонує вивчати площини, де відбувається взаємодія соціального працівника та клієнта для того, щоб визначити зазначені

³³⁶ Parton, N. (2005). *Constructive Social Work: Towards a New Practice*. Palgrave-Macmillan.

поняття точніше. Н. Партун називає кілька площин, у яких відбувається взаємодія фахівця та клієнта, наприклад:

- безпосередня робота з клієнтом, «віч-на-віч»;
- взаємодія, коли один із партнерів відсутній у даний момент;
- площина взаємодії з третіми особами за відсутності самого партнера, скажімо, у спілкуванні соціальних працівників між собою або написанні звітів про роботу.

Площина взаємодії «віч-на-віч» – найбільш зрозуміла та відкрита для вивчення, тому що партнери присутні особисто і можуть самі визначити свій статус клієнта або соціального працівника один для одного та інших. Процес визначення тут суворо інтерактивний. Так, деякі автори роблять висновок, що процес комунікації у цій площині взаємодії не зводиться лише до обміну «усними повідомленнями», але є комплексним пошуком взаєморозуміння клієнта та соціального працівника, а також способів спільного підходу до вирішення проблеми. У ході цього процесу, як правило, наративи клієнтів бувають побудовані таким чином, що визначають соціального працівника як особу, що надає допомогу, а клієнта – як людину, яка потребує допомоги, але не бажає втрачати можливість приймати рішення. Наративи соціальних працівників часто позиціонують їх як осіб, які мають право контролю над поведінкою, установками та рішеннями клієнта. Крім того, багато професійних тем соціальні працівники визначають як делікатні та намагаються уникати розмов про них.

Наступна площина представлена взаємодією соціальних працівників, які ведуть мову про своїх клієнтів за відсутності останніх. При цьому багато авторів констатують, що соціальні працівники у своїх розмовах визначають себе як «звалище» для збору проблем клієнтів, а у визначенні клієнтів дотримуються, найчастіше підходів соціальної патології, ризиків, девіації, які, на їхню думку, найточніше представляють «соціальні хвороби» клієнтів. Тому клієнти часто розглядаються як цілі, об'єкти спрямованої професійної дії.

Існує і площина взаємодії, яка також відбувається без участі клієнтів – це сфера звітності та документообігу, що ведуть соціальні працівники, а також активність тих суб'єктів, які безпосередньо не причетні до соціальної роботи, але сприяють її популяризації, обговоренню, наприклад, журналістів.

Таким чином, сучасна ефективна соціальна робота передбачає активне співробітництво між клієнтами, практиками та іншими зацікавленими сторонами. Цей висновок акцентує на важливості зміцнення довіри як важливого кроку в розширенні можливостей окремих осіб або груп, щоб вони могли контролювати своє життя. Довіра будується шляхом встановлення шанобливих і довірчих відносин фахівців із клієнтами, заснованих на відкритому спілкуванні, прозорості та чесності, що зменшує ризик виникнення етичних дилем. Самовизначення та автономія є основою теорії розширення прав та можливостей у соціальній роботі. Самовизначення означає, що клієнти мають право вибирати, що відбувається в їхньому житті, а автономія відноситься до здатності людини діяти незалежно. Вважається, що клієнти повинні мати можливість приймати власні рішення про своє життя і контролювати послуги, які вони отримують (Ethics And Empowerment: Balancing Autonomy And Responsibility, 2023³³⁷). Розширення прав та можливостей – це підхід, спрямований на посилення контролю людей над своїм життям шляхом заохочення участі, розподілу влади та прийняття рішень. Метою розширення прав та можливостей клієнтів є сприяння соціальній справедливості та рівності при задоволенні індивідуальних потреб.

Теорія розширення прав та можливостей підкреслює роль групових умов у сприянні позитивним змінам маргіналізованих груп населення. У цих контекстах учасники можуть ділитися досвідом та підтримувати один одного у досягненні спільних цілей. Групи розширення прав та можливостей також можуть створювати умови для колективного вирішення проблем та прийняття рішень, що може призвести до підвищення самоефективності членів. Соціальні працівники, які практикують теорію розширення прав і можливостей, визнають, що кожна людина має унікальні сильні сторони та здібності, які можна активізувати та використовувати шляхом докладених спільних зусиль. При цьому створення безпечного простору, в якому кожен відчуває, що його цінують та поважають, потребує постійної уваги та чуйності з боку соціальних працівників.

³³⁷Ethics And Empowerment: Balancing Autonomy And Responsibility (2023). https://www.ablison.com/pros-and-cons-of-empowerment-theory-in-social-work/?expand_article=1#Ethics_And_Empowerment_Balancing_Autonomy_And_Responsibility

Захист соціальної справедливості є принципом розширення прав і можливостей індивіда. Завдяки захисту та лобюванню інтересів клієнтів, підвищенню поінформованості про соціальні проблеми, фахівці-практики можуть зробити свій внесок у створення більш справедливого світу для всіх людей. Теорія розширення прав та можливостей спонукає соціальних працівників використовувати такі стратегії як: організація спільноти, освіта та захист інтересів для просування соціальної справедливості. Цей підхід активно залучає клієнтів на усіх етапах розробки втручання: оцінка, планування, реалізація, моніторинг, оцінка, аналіз результатів.

Переваги теорії розширення прав та можливостей у соціальній роботі включають посилення почуття самовизначення та свободи дій клієнта, а також покращений доступ його до ресурсів. Теорія розширення прав та можливостей забезпечує основу для підтримки нужденних осіб та спільнот у їхньому прагненні до більшої влади та автономії. У той же час важливо усвідомлювати потенційні ризики такого підходу, включаючи можливість експлуатації та маргіналізації.

Розширення прав і можливостей вимагає відповідальності клієнта, що включає прийняття відповідальності за свої дії та прийняття усвідомленого вибору. Однак при застосуванні цієї теорії необхідно також враховувати соціокультурний контекст, в якому здійснюється соціальне втручання. Соціальні працівники повинні розуміти, як культурне та соціальне середовище формує переконання та поведінку клієнтів, і надавати послуги, які розширюють можливості клієнтів із різних соціальних та етнічних верств суспільства.

Працюючи з клієнтами важливо пам'ятати, що наділення повноваженнями означає позбавлення людини влади чи контролю. Натомість розширення прав та можливостей допомагає людям визначити свої сильні сторони та ресурси, щоб вони могли взяти на себе відповідальність за своє життя. Такий підхід сприяє самодостатності, знижує залежність індивіда від послуг фахівця та сприяє довгостроковому життєвому та соціальному благополуччю людини.

Розширення прав та можливостей клієнтів означає допомогу їм у усвідомленні їхніх сильних сторін та здібностей, щоб вони могли досягати своїх життєвих цілей автономно.

Теорія розширення прав і можливостей має кілька переваг для практики соціальної роботи. Вона підкреслює сильні сторони

клієнтів, а не недоліки, сприяє співпраці між фахівцями та клієнтами та заохочує самоаналіз з боку практиків. Зосередивши увагу на ресурсах клієнтів, а не на їхніх недоліках, теорія сприяє формуванню позитивного погляду, який сам по собі може надавати сили та наснаження клієнту.

Практична діяльність, орієнтована на клієнта, – ще один важливий аспект теорії розширення прав та можливостей, що доповнює її принципи. Орієнтована на клієнта практика визнає, що люди є експертами у своєму власному досвіді, тому їхній внесок у визначення цілей та стратегій змін у ході соціального втручання є важливим.

Хоча використання теорії розширення прав та можливостей у практиці соціальної роботи має багато переваг, необхідно враховувати й обмеження, оскільки теорія розширення прав та можливостей підходить не всім: деякі люди можуть віддавати перевагу більше директивним підходам, ніж партнерській практиці, тому соціальні працівники повинні бути обережними, припускаючи, що всі члени маргіналізованих спільнот мають схожі переконання або досвід щодо пригнічення або нерівності.

Теорія розширення прав та можливостей вимагає значних витрат часу як з боку практиків, так і з боку клієнтів; це може обмежити цей підхід у випадках, коли необхідне швидке реагування. Також соціальні працівники мають постійно балансувати між повагою до автономії клієнта та забезпеченням безпеки для себе чи інших учасників.

Однією з найбільш серйозних проблем, пов'язаних із розширенням прав та можливостей, є складність застосування такого підходу в різних соціокультурних контекстах. Розширення прав та можливостей передбачає універсальне розуміння динаміки влади, яке може існувати не в кожній культурі чи спільноті. Таким чином, фахівці-практики повинні мати емпатію та емоційну компетентність, щоб ефективно розширювати можливості клієнтів, не нав'язуючи їм власні цінності.

Деяким клієнтам може знадобитися більш інтенсивна підтримка, ніж іншим. Наприклад, людям, які живуть із важкими психічними захворюваннями або інвалідністю, може знадобитися довгострокова допомога. Крім того, розширення прав і можливостей певних груп може бути утруднене через структурні бар'єри, такі як бідність або

дискримінація. Таким чином, практикуючі фахівці повинні розуміти, коли розширення прав і можливостей саме по собі не може задовольнити потреби клієнта та співпрацювати з іншими фахівцями для забезпечення цілісного догляду.

Ще одна проблема полягає власне у забезпеченні дотримання етичних норм під час розширення можливостей клієнтів. Розширення прав та можливостей окремих осіб означає відмову від контролю над процесами прийняття рішень; таким чином, фахівці з соціальної роботи повинні ретельно збалансувати автономію та відповідальність: уникати приймати рішення замість клієнтів, натомість надавати їм адекватну інформацію, щоб ті могли зробити усвідомлений вибір самостійно. Крім того, соціальні працівники повинні оцінювати ризики, пов'язані з повним розширенням прав і можливостей конкретних клієнтів, визнаючи потенційну шкоду, якої це може завдати.

Емпатія та соціокультурна компетентність необхідні при реалізації підходу розширення прав та можливостей у різних спільнотах, оскільки уніфікований підхід не може застосовуватися повсюдно. З іншого боку, визнання своїх обмежень щодо надання послуг є ключем до здійснення ефективних втручань.

Нарешті, рівноваження автономії та відповідальності потребує уважного аналізу етики для забезпечення безпеки клієнта, але при цьому залишає місце для особистої свободи дій фахівця – і це тонка межа, якої соціальні працівники повинні дотримуватися, просуючись до будь-якої терапевтичної взаємодії з клієнтом.

Професійна таємниця та конфіденційність
--

Державна політика, посиливши інструменти для боротьби з соціальним виключенням, сприяння соціальній згуртованості, рівним можливостям у різних сферах збільшила кількість випадків, у яких необхідно ділитися конфіденційною інформацією. Еволюція соціального та професійного контексту зробила процес надання соціальної допомоги та її етику складнішими. Те ж стосується і питання професійної таємниці: фрагментація роботи (а отже, інформації), диверсифікація зацікавлених сторін, які не мають однакового статусу чи місії та належать до різних структур, ускладнення законодавства, яке передбачає численні винятки із зобов'язання зберігати таємницю

сьогодні викликають більше питань щодо професійної таємниці та конфіденційності. Соціальні працівники також повинні переконатися, що їхні статuti та місії розуміють і поважають. Трансформації соціальної роботи в контексті суспільних змін призвели до виникнення етичних дилем, серед яких питання ставлення до цінностей, пов'язаних із повагою до людей та їхньої гідності через збереження права на конфіденційність.

У науковій літературі конфіденційність розглядається зазвичай крізь призму суб'єктивності, що проявляється в тому, наскільки окремі люди можуть дорожити цією цінністю чи ні. Таким чином, застосування конфіденційності може здійснюватися відповідно до мінімальних або ідеальних стандартів певних професій (Linzer, 1998³³⁸). Це формує бачення конфіденційності як права окремих осіб і, отже, обов'язок професіоналів. Конфіденційність пов'язана з різними аспектами спілкування та передачі інформації, завданнями, які часто вирішуються соціальними працівниками та фахівцями, дотичними до соціальної сфери. При цьому практика співпраці та передача інформація є звичними діями, які є необхідними та не суперечать принципу конфіденційності. Однак в процесі комунікативної взаємодії професіонал має завжди оцінювати інформацію, яку він може передавати з прямою згодою особи або без неї.

Професійна таємниця – це відомості, які стають відомими будь-якій особі у зв'язку з виконанням нею професійних обов'язків і які вона не має права ні розповсюджувати, ні використовувати у своїх інтересах. Дотримання таємниці сприяє захисту інтересів громадян та обмеження доступу до відомостей, які вони вважають конфіденційними.

Соціальні працівники, працюючи з клієнтами, мимоволі змушені проникати в їхню інтимність, щоб завойовувати довіру, без якої неможлива ефективна взаємодія. Однак довірливі стосунки можуть бути встановлені лише за наявності впевненості клієнта в збереженні таємниці: без цієї впевненості неможливо налагодити стосунки, які дозволяють довіряти інформацію таємного характеру. Таким чином, без професійної таємниці неможлива соціальна робота.

³³⁸ Linzer, N. (1998). Resolving ethical dilemmas in social work practice, USA: Allyn et Bacon.

Право клієнта на конфіденційність та збереження професійної таємниці зафіксоване у міжнародних нормативних актах. У Конвенції ООН про права дитини (Стаття 16) зазначається, що:

1. Жодна дитина не може зазнавати свавільного чи незаконного втручання в її приватне життя, життя родини, житла чи листування, а також незаконних посягань на її честь і репутацію.

2. Дитина має право на захист закону від такого втручання або намагань його здійснити (Конвенція про права дитини, 1989³³⁹).

Європейська конвенція з прав людини у Статті 8, де йдеться про право на повагу до приватного та сімейного життя, проголошує, що:

1. Кожен має право на повагу до свого приватного і сімейного життя, свого житла та листування.

2. Органи державної влади не можуть втручатися у здійснення цього права, якщо лише це втручання передбачено законом і є заходом, який у демократичному суспільстві необхідний для національної безпеки, безпеки громадськості, економічного добробуту країни, охорони порядку та запобігання кримінальним правопорушенням, захисту здоров'я чи моральності або захисту права і свобод інших людей (Європейська конвенція з прав людини, 2013³⁴⁰).

Деонтологія соціальної роботи передбачає, що у повсякденній професійній практиці соціальні працівники керуються цінностями та принципами, які й визначають їхню професію:

- повага до гідності кожної людини;
- Віра в здатність людини розвиватися та розвиватися;
- Визнання потреби сприймати і розуміти людину як частину взаємозалежних соціальних систем і носія змін;
- Повага до прав окремих осіб, груп і спільнот;
- Повага до принципу особистої автономії та самовизначення індивіда;
- Визнання права будь-якої особи, якій загрожує небезпека, отримати допомогу та захист відповідно до її потреб;
- Просування принципів соціальної справедливості.

³³⁹ Конвенція про права дитини. 20 листопада 1989 року. (1989). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text

³⁴⁰ Європейська конвенція з прав людини з поправками, внесеними відповідно до положень Протоколів № 11, 14 та 15 з Протоколами № 1, 4, 6, 7, 12, 13 та 16. (2013). https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_ukr

Саме ці особливості професії об'єднують фахівців з соціальної роботи, які працюють на підтримку соціальної справедливості, сприяють соціальному розвитку через розвиток солідарності, неприйняття будь-яких форм дискримінації та гноблення (Galva, 2012³⁴¹).

Розвиток інституту професійної таємниці має свої особливості у різних державах у різні історичні періоди. Законодавство різних країн також характеризує професійну таємницю по-різному.

У Франції має місце своєрідне ототожнення професійної та службової таємниці. Так, службовці зобов'язані зберігати службову таємницю відповідно до норм Кримінального кодексу Франції, що набрав чинності 01.03.1994 р., який передбачає відповідальність за посягання на професійну таємницю та таємницю повідомлень. При цьому під зазіханням на професійну таємницю розуміють розкриття інформації секретного характеру особою, яка володіє нею через своє становище або професію, або через посаду або тимчасово виконувані обов'язки. Тобто можна говорити про такі ознаки професійної таємниці:

- 1) віднесення до категорії інформації;
- 2) таємний характер;
- 3) володіння нею особою або через своє становище або професію, або через посаду, яку вона займає, або через тимчасово виконувані обов'язки.

У Швейцарії ув'язненням або штрафом (за скаргою) караються: духовники, адвокати, захисники, нотаріуси, ревізори, зобов'язані зберігати зобов'язального права, лікарі, а також медсестри, які розголосили таємницю, довірену їм внаслідок їхньої професійної діяльності, якщо вони при її здійсненні повинні зберігати цю таємницю; особи, які навчаються за відповідною спеціальністю, якщо вони розголосили таємницю, яку мали зберігати під час навчання. Відповідно, в даному випадку можна виділити такі ознаки такої таємниці:

- наявність зобов'язань щодо її збереження;
- довірчий характер надання такої інформації;
- отримання інформації внаслідок здійснення професійної діяльності або навчання за відповідною спеціальністю.

³⁴¹ Galva, S. (2012). *Les enjeux liés à la confidentialité dans la pratique du travail social en milieu d'urgence hospitalière*. Héritage Branch.

Законодавством Японії професійна таємниця виділена в окрему категорію. Так, Кримінальним кодексом Японії (Закон № 45 від 24.04.1907 р., в редакції Закону № 91 від 12.05.1995 р.) передбачено відповідальність за безпричинне:

1) порушення таємниці кореспонденції;

2) розголошення чужої таємниці, що стала відомою у зв'язку із провадженням професійної діяльності лікарями, фармацевтами, акушерами, адвокатами, нотаріусами або особами, які виконують або виконували таку діяльність, а також особами, які виконують або виконували релігійну або культову діяльність.

У Федеративній Республіці Німеччини особи, які здійснюють окремі види професійної діяльності, зокрема, соціальні та медичні працівники, психологи, адвокати, патентні повірені, нотаріуси, аудитори, співробітники приватних страхових компаній та інші) несуть кримінальну відповідальність за розголошення, без відповідних повноважень, чужої таємниці (тобто таємниці, що відноситься до особистого життя, або виробничої чи комерційної таємниці), яка була довірена клієнтом фахівцеві або стала іншим чином відома під час здійснення останнім професійної діяльності. Таким чином, така інформація має:

– становити чужу таємницю, що відноситься до особистого життя, є виробничою або комерційною таємницею);

– бути довіреною представнику певної професії чи іншим чином стати відомою йому під час здійснення ним професійної діяльності.

У Швейцарії ув'язненням або штрафом за зверненням заявника карають священнослужителів, адвокатів, нотаріусів, лікарів, осіб, які навчаються на відповідній спеціальності, якщо вони піддали розголосу таємницю, яку повинні були зберігати під час навчання. У такому випадку можна виділити такі підстави для визначення професійної таємниці:

– наявність обов'язку щодо її збереження;

– довірчий характер надання такої інформації;

– отримання повноважень для професійного здійснення певної професійної діяльності (або навчання за відповідною спеціальністю).

Законодавством Японії передбачена відповідальність за безпідставне:

1) порушення таємниці листування (відкриття закритої кореспонденції);

2) розголошення чужої таємниці, що стала відомою у зв'язку зі здійсненням професійної діяльності лікаря, фармацевта, акушера, адвоката, захисника, нотаріуса, а також особам, які виконують або виконував і релігійну або культову діяльність.

У Федеративній Республіці Німеччини особи, які здійснюють окремі види професійної діяльності (зокрема: медичні працівники, психологи, адвокати, патентні відомства, нотаріуси, аудитори, співробітники приватних страхових компаній та ін.), не мають головної відповіді на розголошення, без права повноважень, чужої тайни (тобто тайни, що відноситься до особистого життя, або виробничої або до комерційної таємниці), яка була довірена їм або стала іншим способом відома при здійсненні ними діяльності. Таким чином, така інформація повинна:

– становити чужу таємницю (тобто таємницю, що відноситься до особистого життя, виробничу чи комерційну таємницю);

– бути довіреною представнику певної професії або іншим чином стати відомою йому при реалізації останнім професійної діяльності.

У Законі України «Про соціальні послуги» (Стаття 3) одним із базових принципів надання соціальних послуг декларується принцип конфіденційності. У Статті 12 зазначається, що «отримувач соціальних послуг має право на конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відома суб'єктам системи надання соціальних послуг під час реалізації Закону» (Закон України «Про соціальні послуги», 2019³⁴²). Гострота проблеми збереження конфіденційності у вітчизняних умовах поглиблюється відсутністю чітких законодавчих регулювань цього питання у сфері соціальної роботи. Визначення самого поняття «конфіденційна інформація» можемо знайти у статті 21 Закону України «Про інформацію», де зазначено, що «конфіденційною є інформація про фізичну особу, а також інформація, доступ до якої обмежений фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень» (Закон України «Про інформацію», 1992³⁴³). Конкретного переліку інформації, яка може вважатись конфіденційною, чинне законодавство України не дає. Натомість Стаття вище згаданого Закону містить перелік відомостей, «доступ до яких не може бути обмежений (зокрема, це інформація про стан довкілля, якість

³⁴² Закон України «Про соціальні послуги» (2019). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

³⁴³ Закон України «Про інформацію» (1992). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

харчових продуктів, аварії, катастрофи та надзвичайні ситуації, стан здоров'я населення)» (Закон України «Про інформацію», 1992³⁴⁴).

Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи (Global Social Work Statement of Ethical Principles, 2018³⁴⁵) проголошує, що «соціальні працівники поважають права людей на конфіденційність та недоторканість приватного життя, працюють у відповідності до цього права; права на конфіденційність та недоторканість приватного життя може бути порушено, якщо існує ризик заподіяння шкоди самому собі або іншим; соціальні працівники визнають, що право певної людини на конфіденційність та недоторканість приватного життя обмежується певним нормами, установленими законом; соціальні працівники інформують людей, з якими вони працюють, щодо таких обмежень конфіденційності та недоторканості приватного життя; у деяких культурних контекстах, що характеризуються зосередженням на спільності у громаді, соціальні працівники поважають і дотримуються права людей на спільну конфіденційність, приймають їхній вибір спільної конфіденційності, якщо це не порушує прав індивідів» (Семигіна, 2019³⁴⁶).

В чинному Етичному Кодексі спеціалістів із соціальної роботи України, який базується ще на міжнародних етичних стандартах ще 1994 року (The Ethics of Social Work – Principles and Standards, 1994³⁴⁷), які з того часу неодноразово оновлювалися, наголошується, що фахівці з соціальної роботи «в будь-якій соціальній ситуації інформують клієнтів про те, як забезпечується конфіденційність, для чого вона необхідна, а також про обмеження в її дотриманні. Обов'язок спеціалістів із соціальної роботи – бути конфіденційними, що виключає можливість розголошення будь-яких відомостей про клієнтів за винятком тих випадків, коли це робиться з їхньої згоди чи в установленому законом порядку» (Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи, 2005³⁴⁸). При цьому жодної конкретизації умов, за яких конфіденційність може бути порушена, не знаходимо.

³⁴⁴ Закон України «Про інформацію» (1992). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

³⁴⁵ Global Social Work Statement of Ethical Principles / IASSW. (2018). <https://www.iassw-aiets.org/2018/04/18/global-social-work-statement-of-ethical-principles-iassw/>

³⁴⁶ Семигіна, Т. (2019). Етика соціальної роботи. *Вісник АПСВТ*, 1. <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2019/03/Ukrainian-Global-SW-statement-of-Ethical-Principles.pdf>

³⁴⁷ The Ethics of Social Work –Principles and Standards / IFSW, 1994. URL: <http://raulpage.org/koolitus/ethics1994.html>

³⁴⁸ Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи (2005). <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>

Встановлення довірливих стосунків є складним процесом: створення або отримання довіри або збір інформації про людину створює динамічний процес. Передача секретної або конфіденційної інформації встановлює між двома людьми спілкування, яке не призначене для банальної передачі інформації. Клієнт, хоча іноді втрачає контроль над інформацією, яку передає, тим не менше, залишається її власником і саме він має усі повноваження щодо її розголошення.

Особа, якій довірилися – соціальний працівник – є хранителем інформації, якою він може розпоряджатися лише в межах, передбачених законом. Будучи хранителем таємниці чи конфіденційної інформації клієнта, спеціалісти повинні бути пильними щодо того, що вони зобов'язані оприлюднювати, а що – ні. Клієнт має бути поінформований про межі конфіденційності, щоб мати можливість контролювати процес обміну інформацією.

Інформація конфіденційного характеру ставить власника інформації та зберігача в ситуацію відповідальності. Ці стосунки довіри базуються на дотриманні мовчазного контракту, заснованого на визнанні кваліфікації, навичок, професійного кодексу етики. Подібним чином довірчі відносини встановлюються між особою, яка отримує підтримку, і службою, яка зобов'язана зберігати професійну таємницю. Професіонали та інституції виконують соціальну функцію, яка вимагає тих самих обмежень. Отже, професійна таємниця є не лише результатом юридичного та морального зобов'язання. Це неодмінна умова професійної практики і сама основа цієї практики.

Поняття «конфіденційна інформація» та «професійна таємниця» не є тотожними поняттями, хоча їх часто саме так сприймають. Конфіденційна інформація визначається не змістом певних відомостей, а їх наявністю у розпорядженні певних суб'єктів інформаційних відносин внаслідок виконання покладених на останніх функцій (службових або професійних повноважень). Саме чужа таємниця, яка перебуває у віданні сторонніх осіб, яким вона стала відомою внаслідок виконання ними службових або професійних обов'язків, становить предмет та зміст конфіденційної інформації (Семенюк, 2016³⁴⁹).

³⁴⁹ Семенюк, О. (2016). Класифікація таємної інформації. *Інформація і право*, 1(16), 44–51.

Професійна таємниця в українському законодавстві визначається як «узагальнена назва відомостей, якими володіє особа у зв'язку з виконанням нею професійної діяльності та розголошення яких заборонене. В Україні такими є відомості, що становлять адвокатську, банківську, лікарську, комерційну, нотаріальну, службову таємницю, таємницю листування, телефонних розмов, поштових відправлень, інших повідомлень, таємницю сповіді, таємницю усиновлення тощо. Професійні таємниці відрізняються за характером гарантій, якими вони забезпечені, обсягом відомостей, які вони захищають, та наявністю відповідальності за незбереження такої таємниці» (Бельо, 2017³⁵⁰).

У практичній діяльності соціального працівника питання щодо професійної таємниці виникає насамперед тоді, коли можуть бути винятки. Це той випадок, коли соціального працівника викликають як свідка під час слідства чи кримінального процесу: «Чи зобов'язаний фахівець зберігати мовчання чи ні?»

Досвід показує, що навіть тоді, коли відповідь здається очевидною з точки зору закону, виникає багато колізій. Дійсно: юридичні зобов'язання, деонтологічні та інституційні правила, етичний вибір, а також відносини, встановлені з клієнтом або особисті переконання соціального працівника, – це всі елементи, які ускладнюють позиціонування соціального працівника та часто ставлять його перед етичним вибором.

Закон захищає конфіденційність не лише тому, що це право особи, але й тому, що вона є необхідною умовою для ефективного функціонування професій, місія яких зобов'язує фахівця проникати в інтимність людей і вимагає їхньої довіри. Існування професійної таємниці дозволяє встановити цю довіру, даючи клієнтам гарантії, що нічого не буде розкрито з того, що вони довірили фахівцеві або дозволили побачити (Chopard, 2007³⁵¹).

Отже, зобов'язання фахівця зберігати професійну таємницю визначається:

- правом особи на повагу до її приватного життя та інтимності;
- потребою забезпечити довіру, необхідну для виконання певних професій.

³⁵⁰ Бельо, Л. (2017). Професійні таємниці: поняття, сутність та правова основа. Науковий Вісник Херсонського Державного Університету, 62-65.

³⁵¹ Chopard, M. (2007). *Secret professionnel et travail social aujourd'hui* – document du GREJ novembre 2007.

Деонтологічно будь-який професіонал, який отримує конфіденційну інформацію або проникає в приватне життя особи, повинен вважати себе зобов'язаним зберігати таємницю та може бути підданий дисциплінарним санкціям у разі порушення зобов'язання зберігати таємницю. Але з юридичної точки зору професійна таємниця, зобов'язання, за порушення якого передбачено кримінальне покарання, може бути встановлене лише правовим текстом (правило «*nulla poena sine lege*»: не може бути кримінального покарання, крім випадків, передбачених законом). Звідси вагання та можливі дебати щодо певних професійних ситуацій, зокрема, у професійній соціальній роботі.

2.4. Формування конкурентоспроможності майбутніх фахівців соціономічних професій засобами професійного самопроекткування

**Сутнісна характеристика
понять «конкуренція»,
«конкуренто-
спроможність»**

Світовий ринок праці фахівців із вищою освітою на початку 21 століття характеризується станом зростаючої конкуренції, оскільки чисельність студентів, що випускаються з закладів передвищої і вищої освіти, активно зростає, а чисельність робочих місць для них має значно менший рівень інтенсивності.

Заснований на знаннях тип економіки, пред'являє нові вимоги до випускників закладів вищої освіти, серед яких все більший пріоритет набувають вимоги системно організованих, інтелектуальних, комунікативних, рефлексуючих, самоорганізованих, моральних засад, що дають змогу успішно організувати діяльність у широкому соціальному, економічному й культурному контекстах.

Випускники закладів вищої освіти представляють окремий сегмент на ринку праці. Потрапляючи до нього і не маючи достатнього професійного й соціального досвіду, вони виявляються не готовими до умов жорсткої конкуренції. Конкурентоспроможність є показником рівня знань, умінь і навичок студентів, що виробляється у безперервному педагогічному процесі та супроводжується перманентною практичною підготовкою. Наскільки буде конкурентоспроможним випускник, можна сказати лише тоді, коли